

プラチナ光リモートサポートサービス利用規約

第1条（本規約の目的等）

1 株式会社タスクソリューション（以下「当社」といいます。）は、当社が別に定める「プラチナ光サービス利用規約」（以下「基本規約」といいます。）第1条第5項記載の「オプションサービスに別途の利用規約がある場合」における、その「別途の利用規約」の一つとして、このリモートサポートサービス利用規約（以下「本規約」といいます。）を定めます。

当社が提供する光回線サービスである「プラチナ光」サービス（以下「基本サービス」といいます。また、この基本サービスに係る利用者と当社との契約を、以下「基本契約」といいます。）に追加して利用可能であるオプションサービスのうち、「プラチナ光リモートサポート」サービス（以下、本規約において「本サービス」といいます。）をご契約いただいた場合、本サービスのご利用に際しては、基本規約だけでなく、本規約にも同意したものとみなされ、基本規約および本規約が併せて適用されますので、ご利用いただく前に必ずお読みください。

2 本サービスは、基本サービスである「プラチナ光」サービスのオプションサービスの一種になります。したがって、本サービスのご利用に関し、本規約に定めがな

い事項については、基本規約で本サービスには適用しない旨を明確に謳っている条項を除くほか、利用者は、基本規約のすべての条項にしたがうものとします。

3 本規約と基本規約とで同一事項に関する定めを設けている場合において、その規定内容が異なる場合には、本規約に定める内容が優先するものとします。

第 2 条（本規約の変更）

1 当社は、相当の事由があると判断した場合には、法令の規定に従い、本規約を変更することがあります。この場合、本サービスの料金その他本サービスの提供条件については、変更後の規約によるものとします。

2 当社は、前項の変更を行う場合は、本規約を変更する旨および変更後の規約の内容ならびに本規約の変更に係る効力発生時期を、利用者に対し、当社ホームページにおける掲載、電子メールの送信、CD-ROM 等の記録媒体の交付その他の適切な方法で周知します。なお、その周知を行う場合には、本規約の変更に係る効力発生時期までの間に相当な予告期間を設けるものとします。

3 前項の周知が行われた場合、利用者は、当該周知を電気通信事業法に基づく利用者への説明方法とすること、および変更後の本規約の内容に同意したものとみなします。

第 3 条 (定義)

1 本規約で使用する用語の意味は、以下の各号に定めるとおりとします。

(1) 「本契約」とは、当社から本サービスの提供を受けるための契約をいいます。

(2) 「利用者」とは、当社との間で本契約を締結している者をいいます。

(3) 「本ソフトウェア」とは、利用者のパソコン等（ただし、当社との間の基本契約に基づき、当社が提供する基本サービスである光回線（以下、「プラチナ光回線」といいます。）と接続されたものに限り、）にインストールされ、利用者の承諾に基づき当社のオペレータが当該パソコン等を遠隔操作することを可能とする機能等を有したソフトウェアであり、具体的には、「Team View」（Team Viewer GmbH 社が提供するリモート接続ツール）のことをいいます。なお、本ソフトウェアの最新の利用条件については、Team Viewer GmbH 社の公式ホームページでご確認ください。

(4) 「本サービス」とは、利用者の要請に基づき、当社のオペレータが、本ソフトウェアがインストール等された利用者のパソコン等にアクセス、遠隔操作して課題解決等を図るサービスのことをいいます。

(5) 「電子証明書」とは、本ソフトウェアの初期設定時に当社が利用者に対して発

行するものであり、本サービスを利用する際に、リモートサポートの対象となるパソコン等を識別するための電子的な証明書であり、利用者は、電子証明書を受領していないパソコン等については本サービスを利用することはできません。なお、電子証明書の発行・受領台数であるパソコン等は、累計で 5 台までとします。

2 前項各号で定めるほか、本規約で使用する用語の意味は、本規約の各条項で別異の断りがない限り、基本規約に定めるところにしたがいます。

第 4 条（本サービスの提供時間）

利用者が本サービスを利用しようとする場合、別紙 1 に定める受付時間に当社が指定する電話番号（専用受付番号）に架電して要請するものとします。

第 5 条（本サービスの提供範囲）

当社は、利用者から請求があったときは、別紙 2 に定めるサポート対象機器、ソフトウェアおよびサービスについて、本サービスを提供します。

第 6 条（提供区域）

本サービスは、本契約の申込みをする基本サービスに係る基本契約を締結している者が利用しているプラチナ光回線の提供区域において提供します

第 7 条 (契約の単位)

- 1 当社は、1 個の基本契約、プラチナ光回線ごとに、1 個の本契約を締結します。
- 2 利用者は、その本サービスに係る基本契約の契約者と同一の者に限ります。

第 8 条 (契約申込の方法)

- 1 利用者が本サービスを申込みときは、本規約の内容を承諾したうえ、次に掲げる事項を当社所定の手続に従って当社に申し出て頂きます。
 - (1) 基本サービスに係る契約者回線番号
 - (2) その他申込みの内容を特定するために必要なものとして当社が別に定める事項
- 2 本サービスは、日本国内に居住する個人、または日本国内に本店もしくは主たる事務所の所在地を有する法人（マンション管理組合等法人に準ずる団体を含みます。以下、この点について同様とします。）に限るものとします。

第 9 条（契約申込の承諾）

1 当社は、本サービスの申込みがあった場合、受け付けた順序にしたがって承諾します。ただし、当社の業務の遂行上支障があるときはその限りではありません。

2 申込みに対する承諾は、当社から本サービスの申込者に対する申込承諾メールの発信その他当社所定の方法により行います。

3 当社は、前二項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、申し込みを承諾しないことがあります。

(1) 本サービスの申込者が実在しない場合

(2) 本サービスの申込者が日本国外に居住または所在する場合

(3) 本サービスを提供することが技術上著しく困難である場合

(4) 本サービスの申込者が、過去に、本契約を解除されまたは本サービスの提供を停止されたことがある場合

(5) 本サービスの申込者が、過去に、本サービス以外の当社が提供する他のサービス（基本サービスを含むが、これに限らない。以下、同様とします。）の利用契約を解除されまたは他のサービスの提供を停止されたことがある場合

(6) 本サービスの申込者が、本サービスまたは本サービス以外の当社が提供する他

のサービスの料金もしくは工事に関する費用等、当社に対する債務の支払いを現に怠り、または怠るおそれがある場合

(7) 申込みの際に虚偽の事項を申告した場合

(8) 個人である本サービスの申込者が制限行為能力者（未成年者、成年被後見人、被保佐人または民法第 16 条第 1 項の審判を受けた被補助者をいいます。）である場合において、申込みに当たり法定代理人、保佐人または補助人の同意等を得ていない場合

(9) 本サービスの申込者が第 18 条（利用停止）に定める事由のいずれかに該当する場合

(10) 自らまたは役員もしくは実質的に経営権を有する者（以下「役員等」といいます。）が、暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等の反社会的勢力またはこれらの関係者である場合

(11) 自らまたは役員等が反社会的勢力に対して、出資、貸付け、資金もしくは役務の提供等を行っている場合、または反社会的勢力と商取引を行っている場合

(12) 自らまたは役員等が、当社または第三者に対して、自ら直接もしくは第三者を利用して間接的に、脅迫的言辞、詐欺的言辞もしくは暴力的行為を用いた場合、または法的な責任を超えた不当な要求を行った場合

(13) その他、当社の業務遂行上著しく支障がある場合

第 10 条（本契約の成立）

1 本契約は、本サービスの申込みに対して、当社が前条(契約申込の承諾)で定める承諾を行った時点で成立するものとします。

2 本サービスの提供開始日は、本契約成立後、当社が別途定める日とし、当社はサービス開始日を当社が適当と認める方法により利用者に通知するものとします。

第 11 条（契約内容の変更）

1 利用者は、第 8 条（契約申込の方法）第 1 項第 2 号に定める契約内容の変更を請求することができます。

2 当社は、前項の請求があったときは、第 9 条（契約申込の承諾）の規定に準じて取り扱うものとします。

第 12 条（譲渡禁止等）

1 利用者は、当社の事前の書面による承諾を得ることなく、本契約上の地位もしくは

本契約から生じる権利義務の全部もしくは一部を第三者に譲渡しまたは担保提供することはできないものとします。

2 利用者の権利義務に係る一般承継事由が発生した場合の取扱いについては、本サービスについても、基本規約第 13 条に定めるところにしたがうものとします。

第 13 条（基本サービスに関し事業者変更があった場合の取扱い）

利用者が、基本サービスに関し事業者変更を行った場合（プラチナ光回線サービスから、当社以外の別の光コラボレーション事業者の提供する光回線サービスに変更した場合）には、基本契約のみならず、本契約も解除終了するものとし、以後、当社は本サービスの提供を行わないものとします。

第 14 条（利用者の氏名等の変更の届出）

1 利用者は、その氏名、名称、住所もしくは居所または請求書の送付先に変更があったときは、当社所定の方法により、そのことを速やかに届け出ていただきます。

2 前項に定める変更があったにもかかわらず届出がないときは、当社に届出を受けている氏名、名称、住所もしくは居所または請求書送付先への郵送等の通知をもって、

当社からの通知を行ったものとみなします。

3 第 1 項の届出があったときは、当社は、その届出があった事実を証明する書類を提示していただく場合があります。

第 15 条（営業活動の禁止）

利用者は、本サービスを使用して、有償、無償を問わず、営業活動、営利を目的とした利用、付加価値サービスの提供またはその準備を目的とした利用をしてはならないものとします。

第 16 条（著作権等）

1 本サービスの提供のために利用されまたは当社が利用者に対して提供する一切の物品（本ソフトウェアを含みますが、これに限りません。）に係る著作権および特許権、商標権ならびにノウハウ等の一切の知的財産権は、当社または Team Viewer GmbH 社等に帰属するものとします。

2 利用者は、本規約に同意することにより、本契約が有効に締結されている間、本サービスの利用の目的に限り、前項の物品を使用することができるものとします。

3 利用者は、第1項の物品を以下のとおり取り扱っていただきます。

- (1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと
- (2) 複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイルもしくは逆アセンブルを行わないこと
- (3) 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第 17 条（利用の中止）

1 当社は、次の場合には、本サービスの利用を中止する場合があります。

- (1) 当社または委託会社の電気通信設備、機器等の保守上もしくは工事上やむを得ない場合
- (2) 前号の設備等の障害または故障等の場合
- (3) 第 19 条（利用の制限）の規定により、本サービスの利用を中止する場合
- (4) 本ソフトウェアの障害その他やむを得ない事由が発生した場合
- (5) その他当社が本サービスの運用を中止することが望ましいと判断した場合

2 当社は、前項の規定により本サービスの利用を中止する場合には、当社が指定する

ホームページ等によりその旨の周知を行うものとします。ただし、緊急やむを得ない場合には、この限りではありません。

第 18 条 (利用停止)

1 当社は、利用者が次のいずれかに該当するときには、当社が定める期間、本サービスの利用を停止することがあります。

(1) 申込みの際またはその後利用者が当社に申告した事項に虚偽があることが判明したとき

(2) 本契約に基づく料金その他の債務につき支払期日を経過してもなお支払わないとき（料金その他の債務に係る債権について、第 40 条（債権の譲渡）の規定により当社が同条に規定する請求事業者に譲渡した場合には、その請求事業者に対して支払わないときとします。）

(3) 利用者が当社と契約を締結しているまたは締結していた、本サービス以外の当社が提供する他のサービスに係る料金その他の債務につき支払期日を経過してもなお支払わないとき（その当社と契約を締結しているまたは締結していた、本サービス以外の他のサービスに係る料金その他の債務に係る債権について、第 40 条（債権の譲渡）に規定する請求事業者に譲渡した場合には、その請求事業者に対して支払わない

ときとします。)

(4) 第 14 条（利用者の氏名等の変更の届出）の規定による変更の届出を怠ったことにより、利用者が当社に届け出た住居所にいないことが明らかな場合であって、当社がその事実を確認したとき

(5) 当社 の 名 誉 また は 信 用 を 毀 損 し た と き

(6) 第 15 条（営業活動の禁止）、第 16 条（著作権等）または第 34 条（利用に係る利用者の義務）の規定に違反したとき

(7) 利用者が、本サービス以外の当社が提供する他のサービスの利用を停止され、またはその利用停止事由に該当したとき

(8) 利用者が過度に頻繁に本サービスの利用を要請しまたは本サービスに係る時間を故意に延伸して当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと、当社が判断したとき

(9) 本規約に違反する行為であって、本サービスまたは本サービス以外の当社が提供する他のサービス等に関する当社の業務の遂行もしくは当社の電気通信設備等に支障を及ぼしまたは及ぼすおそれがある行為をしたとき

(10) 当社に損害を与えたとき

2 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をする場合には、当社からあらか

じめその理由、利用停止をする日および期間を利用者に通知するものとします。ただし、緊急やむを得ない場合には、この限りではありません。

第 19 条（利用の制限）

当社は、基本規約第 29 条または第 30 条に基づき基本サービスであるプラチナ光回線に係る通信利用の制限等を行った場合には、本サービスについてもその利用を制限または中止することがあります。

第 20 条（本サービス提供の終了）

1 当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合と判断される場合には、本サービスの提供を終了することがあります。

2 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了にともないその本契約を解除する場合には、当社が指定するホームページ等によりその旨の周知を行うものとします。また、あらかじめその理由および本サービスの提供を終了する日を利用者に通知するものとします。ただし、緊急やむを得ない場合には、この限りではありません。

第 21 条（利用者による契約解除）

1 利用者は、本契約を解除しようとするときは、そのことをあらかじめ当社所定の手続にしたがって当社に通知していただきます。

2 前項の場合、本契約の解除の効力は、当該通知が当社に到達した日が属する月の末日に生じるものとします。

第 22 条（当社による契約解除等）

当社は、利用者が次のいずれかに該当する場合には、あらかじめ利用者に催告をすることなく（ただし、契約解除事由が第 3 項である場合には、第 20 条第 2 項に定める手続を経るものとします。）、当社の判断により、本契約を解除することができるものとします。なお、本条に基づき当社が本契約を解除した場合（ただし、契約解除事由が第 3 項である場合を除きます。）、利用者は、本サービスの料金その他本契約に基づき当社に負担する一切の債務につき、当然に期限の利益を失い、直ちにその全額を当社に支払います。

1 第 18 条（利用停止）の規定により本サービスの利用を停止された利用者が、相当

期間を経てもなおその事実を解消しない場合。ただし、当社は、第 18 条（利用停止）第 1 項のいずれかに該当する場合であって、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと判断される場合には、当社は、本サービスの利用停止をしないで本契約を解除することができるものとします。

2 基本契約が終了した場合（第 13 条（基本サービスに関し事業者変更があった場合の取扱い）に該当する場合のほか、その終了事由の如何は問わないものとします。）

4 第 20 条（本サービス提供の終了）第 1 項に定める場合

5 利用者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。

(1) 支払停止または支払不能の状態に陥った場合

(2) 手形交換所の不渡り処分または銀行取引停止処分を受けた場合

(3) 差押、仮差押、仮処分、競売もしくは強制競売の申立て、または公租公課の滞納処分を受けた場合

(4) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始もしくは特別清算開始の申立てを受け、または自ら申立てを行った場合

(5) 前各号に定める場合のほか、利用者の財産状態または信用状態が著しく悪化したはそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合

第 23 条 (料金)

当社が提供する本サービスの料金は、別紙 3 (料金表) に定めるところによります。

第 24 条 (料金の支払義務)

1 利用者は、別紙 3 (料金表) に規定する月額料金 (以下「月額料金」といいます。)

および第 41 条 (適格請求書の発行) に定める請求書の発行等に関する料金等の支払いを要するものとします。

2 前項に規定する月額料金について、利用者は、第 10 条 (本契約の成立) 第 2 項に定める本サービスの提供開始日を含む月の翌月から起算して、本契約の解除があった日を含む月までの期間について支払いを要するものとします。ただし、本サービスの提供開始日と本契約の解除があった日が同一月である場合には、月額料金の支払いを要しません。

3 利用者は、本サービスの月額料金等の支払いについて、東日本電信電話株式会社または西日本電信電話株式会社が提供する「フレッツ・まとめて支払い」を利用することも可能です。「フレッツ・まとめて支払い」による支払いを希望する利用者は、当社

所定の方法によりこれを申込むものとします。

第 25 条（割増金）

利用者は、月額料金の支払いを不法に免れた場合には、その免れた額のほか、その免れた額（消費税相当額を加算しない額とします。）の 2 倍に相当する額に消費税相当額を加算した額を割増金として支払っていただきます。

第 26 条（遅延損害金）

利用者は、月額料金その他の債務（遅延損害金を除きます。）につき支払期日を経過してもなお支払いを怠った場合には、支払期日の翌日から起算して支払日までの期間につき年 14 パーセントの割合で計算した遅延損害金を付加して支払っていただきます。

第 27 条（料金計算方法等）

1 本サービスの月額料金の料金計算期間は、月単位での計算となります。

2 本サービスは、基本サービスに係るプラチナ光回線の開通日から開通日が属する月

の月末日までの間（最大 1 ヶ月）は、無料のサービスとなります。

3 当社は、当社の業務の遂行上やむを得ない場合は、第 1 項に定める料金月の起算日を変更することがあります。

第 28 条（端数処理）

当社は、月額料金その他の計算において、その計算結果に 1 円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

第 29 条（料金等の支払）

1 利用者は、月額料金等について、当社が定める支払期日までに、当社が指定する金融機関等において支払っていただきます。この場合、振込手数料等、その支払いのために必要となる手数料その他の費用は、利用者にてご負担いただきます。

2 利用者は、月額料金等について、支払期日の到来する順序にしたがって支払っていただきます。

第 30 条（消費税相当額の加算）

第 24 条（料金の支払義務）の規定その他本規約の規定により利用者が当社に対して支払いを要するものとされている料金等については、消費税相当額が加算されるものとし、利用者がこれを負担するものとします。

第 31 条（責任の制限）

1 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、本サービスがまったく利用できない状態（本契約または基本契約に係る電気通信設備によるすべての通信に著しい支障が生じ、まったく利用できない状態と同程度の状態となる場合を含みます。以下、本条において同様とします。）にあることを当社が知った時刻から起算して、24 時間以上その状態が連続したときに限り、利用者の損害を次項に定める範囲内で賠償します。

2 前項の場合において、当社は、本サービスがまったく利用できない状態にあることを当社が知った時刻以降のその状態が連続した時間（24 時間の倍数である部分に限ります。）について、24 時間ごとに日数を計算し、その日数に対応するその本サービスの利用料金を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。

3 当社の故意または重大な過失により本サービスの提供をしなかったときには、前二項の規定は適用しません。

4 当社は、本サービスがまったく利用できない状態になった場合であっても、その状態が生じた原因が、天災事変等の不可抗力または当社の責めに帰すことができない事由である場合には、本サービスを利用できないことにより利用者が被った損害を賠償する責任を一切負わないものとします。

第 32 条（免責事項）

1 当社は、利用者からの本サービスの利用に関する問合せや要請等を遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。

2 当社は、本サービスの提供をもって、利用者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。

3 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービス提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。問合せや要請の内容によっては、問合せや要請の対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれに対して利用者自身で直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。

4 当社は、オペレータの説明に基づき利用者が実施した作業、リモートサポートの内

容について保証するものではありません。

5 当社は、オペレータの説明に基づき利用者が実施した作業、リモートサポートの実施にともない生じる利用者の被害については、一切の責任を負いません。

6 利用者が本サービスの利用により第三者（本サービスに係る他の利用者を含みますが、これに限りません。）に対して損害を与えた場合、利用者は、自己の責任でこれを解決し、当社に如何なる責任も負担させないものとします。

7 当社は、利用者のパソコン等に蓄積または保管されたデータ・プログラム等を保護する義務を負わないものとし、本サービスの利用に際し、その消去、削除または変更等が生じた場合であっても、一切の責任を負わないものとします。したがって、その必要がある場合には、利用者の負担と責任において、本サービスの利用に先立って、事前に、当該データ・プログラム等につき外部記憶装置などへのバックアップを行うようにしてください（なお、当社においてバックアップ作業の代行は行いません。）。

8 当社は、第 17 条（利用中止）、第 18 条（利用停止）、第 19 条（利用の制限）、第 20 条（本サービス提供の終了）または第 22 条（当社による契約解除等）の規定による、本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限、本サービス提供の終了または本契約の解除にともない生じる利用者の損害については、一切の責任を負いません。

9 サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した損害については、本規約の想定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力であるとみなし、当社は一切責任を負いません（なお、サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段により国家または社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。）。

10 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは、別紙1に定める専用受付番号を変更する場合があります。この場合、当社は、あらかじめその旨および変更後の専用受付番号を利用者に通知します。

第 33 条（利用者情報の取扱いについて）

1 利用者は、当社が、本サービスの提供の過程において利用者の個人情報を取得および保管する場合があることにつき同意していただきます。

2 当社は、前項の規定により利用者から知り得た個人情報については、当社ホームページで公開する「プライバシーポリシー」（<https://tasksolution.co.jp/policy>）に基づき取り扱うものとします。

3 利用者は、本サービスの提供に不可欠な、当社が業務を委託する他の事業者から請

求があったときは、当社が利用者の氏名および住所等を、当該他の事業者へ通知する
場合があることを同意していただきます。

4 利用者は、当社が第 40 条（債権の譲渡）の規定に基づき請求事業者へ債権を譲渡
する場合において、当社がその契約者の氏名、住所および基本サービスに係る光回線
の契約者回線等番号等、料金の請求に必要となる情報ならびに金融機関の口座番号、
クレジットカードのカード会員番号および第 18 条（利用停止）の規定に基づきその
本サービスの利用を停止している場合はその内容等、料金の回収のために必要となる
情報を請求事業者へ通知する場合があることを同意していただきます。

5 利用者は、当社が第 40 条（債権の譲渡）の規定に基づき請求事業者へ債権を譲渡
する場合において、請求事業者がその本サービスに係る債権に関して料金が支払われ
た等の情報を当社へ通知する場合があることを同意していただきます。

6 利用者が法人等の団体である場合における当該利用者の法人情報についても、前五
項の規定と同様に扱うこととします。

第 34 条（利用に係る利用者の義務）

1 利用者は、本サービスの利用を要請するにあたり、次の各号に定める条件を満たし
ていただきます。ただし、利用者が次の条件を満たしている場合であっても、利用者

のご利用状況によっては本サービスが提供できない場合があります。

- (1) 利用者自身による本サービスの利用の要請であること。
- (2) 本サービスの実施に必要な機器、ソフトウェア、ソフトウェアの正規のライセンスまたはプロダクト ID、ならびにサービスの利用 ID やパスワード等の設定情報等が用意されていること。
- (3) 本サービスの実施に必要な当社が提供するドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェア（本ソフトウェア等、当社が Team Viewer GmbH 社等の権利者である他の事業者から許諾を得て再提供するものを含まず。）のソフトウェアライセンスに同意し、利用者のパソコン等へのインストールを承諾すること
- (4) 本サービスの提供を受ける利用者のパソコン等が使用可能な状態となっていること
- (5) 本サービスの提供を受ける利用者のパソコン等にあらかじめ本ソフトウェアがインストールされていること
- (6) 利用者は、当社が発行する電子証明書の受領を承諾し、当社オペレータの遠隔操作を承諾すること
- (7) 利用者は、当社オペレータの遠隔操作時に、オペレータが以下の情報を閲覧する

ことを承諾すること

1. オペレーションシステムの種類、バージョン
 2. クライアント証明書 ID
 3. マシン名
 4. MAC アドレス
 5. ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
 6. ハードディスクドライブの空き容量
 7. デフォルトブラウザの種類、バージョン
 8. デフォルトメールソフトの種類、バージョン
 9. CPU 種類、動作周波数
 10. メモリ容量
 11. ルータの機種、ログインアカウントおよびログインパスワード
 12. その他、本サービスの提供の過程において知り得てしまう一切の情報
- (8) 契約者のルータ、セキュリティソフト等がオペレータと本ソフトウェアがインストールされた本サービスの提供を受ける利用者のパソコン等との間の IPv6 通信を遮

断しないこと。

(9) 利用者が必要に応じてオペレータの指示に基づき操作を実施すること。また、当社オペレータによる遠隔操作中は、必ず本サービスの提供を受けるパソコン等の前でお立会いのうえ、遠隔操作の実施内容をご確認いただくこと

(10) 利用者ないし第三者が、本ソフトウェアの一部機能が有効化された利用者のパソコン等と同一 LAN 上に第三者が所有する機器を接続する場合、利用者は第三者に対して、本ソフトウェアにて、接続された機器の情報が取得されまたはその可能性があることにつき注意喚起を行い、利用者の責任において第三者から同意を得ること

3 前二項の規定のほか、利用者は次のことを守っていただきます。

(1) 当社または第三者の財産権（知的財産権を含みます。）、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと

(2) 本サービスを違法な目的で利用しないこと

(3) 本サービスによりアクセス可能な当社または第三者の情報を改ざん、消去、削除等する行為をしないこと

(4) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと

(5) 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと

(6) 当社の設備に無権限でアクセスし、またはその利用もしくは運営に支障を与える行為をしないこと。

(7) 本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為をしないこと

(8) 本サービスおよびその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと

(9) 法令、本規約もしくは公序良俗に反する行為、当社もしくは第三者の信用を毀損する行為、また当社もしくは第三者に不利益を与える行為をしないこと

(10) 本サービスの専用受付番号の適正な管理を怠る行為をしないこと

(11) その他前各号に該当する恐れのある行為またはこれに類する行為を行わないこと

4 利用者は、前項の規定に違反して当社の設備等をき損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用を支払っていただきます。

第 35 条（設備等の準備）

1 利用者は、自己の責任と負担において、本サービスを利用するために必要なパソコン、通信機器、プラチナ光回線その他の設備等を保持し管理するものとします。

2 利用者が本サービスを利用するために必要なプラチナ光回線の利用料金は、本サービスの利用料金に含まれず、別に発生するものとします。

第 36 条（再委託）

当社は、本サービスの提供に関する業務の一部または全部を第三者に再委託する場合があります（なお、この場合、本規約で定める「当社のオペレータ」には、当該再委託先のオペレータを含むものとします。）、利用者は、そのことにつき異議を述べません。

この場合、当社は、当該再委託先を管理監督する義務を負うとともに、本サービスの提供に係る当該再委託先の所為につき責任を負うものとします。

第 37 条（法令に規定する事項）

本サービスの提供または利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところによるものとします。

第 38 条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとしま

す。

第 39 条（紛争の解決）

1 本規約の条項または本規約に定めのない事項について紛議等が生じた場合、双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。

2 本サービスの利用または本規約に関する一切の紛争については、その訴額に応じて、札幌地方裁判所または札幌簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 40 条（債権の譲渡）

利用者は、本規約の規定により利用者が当社に対して支払いを要することとなった料金等を、当社が別途指定する譲渡先（以下「請求事業者」といいます。）に対して譲渡する必要があることを承認していただきます。この場合、当社および請求事業者は、利用者への個別の通知または譲渡承認の請求を省略できるものとします。

第 41 条（適格請求書の発行）

当社は、利用者から請求があったときは、本サービスの料金の請求額情報について消費税法第 57 条の 4 の規定に基づく適格請求書を発行します。この場合、利用者は、適格請求書の発行を請求し、当社からその発行を受けたときは、1 発行請求ごとに 400 円（税込価格 440 円）および郵送料等の支払いを要するものとします。

第 42 条（本規約の有効性および個別性）

本規約のいずれかの規定が無効または違法であったとしても、本規約の他の規定は、そのことに影響を受けることなく、有効とします。

【別紙 1（提供時間）】

当社は、専用受付番号にて平日 9:00～18:00（土日祝祭日を除く）の間、本サービスを提供します。

【別紙 2（サポート対象機器、ソフトウェアおよびサービスとサポート範囲）】

本サービスの主なサポート対象およびサポート範囲は以下のとおりです。なお、本別紙により規定する主なサポート対象以外のサポート対象および詳細については、当社

が別に定める規定によります。また、サポート対象およびサポート範囲内であっても、対応できない場合があります。

1. 機器

(1) サポート対象

(パソコン本体、モニタ、キーボード、マウス、ルータ、無線 LAN アクセスポイント、ハブ、LAN カード、ネットワーク接続可能なゲーム機器)

(2) サポート範囲

インターネット接続設定、家庭内ネットワークの接続、マニュアルに記載された基本的操作方法

2. ソフトウェア

(1) サポート対象

ブラウザ、メーラー、メディアプレーヤー、ウイルス対策、文書作成、接続ツール

(2) サポート範囲

インストール方法、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法、診断

3. 接続サービス関連

(1) サポート対象

FTTH サービス、DSL サービス、データ通信カード、プロバイダサービス、インターネット上の各種サービス

(2) サポート範囲

インターネット接続設定、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法。

4. OS 関連

(1) サポート対象（日本語版のみ）

Windows8、Windows8.1、Windows10

(2) サポート範囲

インストール方法、個人利用を想定した基本的な操作方法、簡易診断

【別紙 3（料金表）】

月額料金 500 円 (税込 550 円)

※ 本サービスの利用に際し、本ソフトウェアによるリモート接続、遠隔操作のために発生する通信費は、別途、利用者にご負担いただきます。

※ 月額料金と別に、本ソフトウェアの利用料は発生しません。